

PENELITIAN

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* YANG DILAKUKAN PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI
RUANGAN PENYAKIT DALAM RSUD
PARIAMAN TAHUN 2011**

Penelitian Manajemen keperawatan



**LAILA HAFSYAH
BP. 05921041**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2011**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini memberikan pengaruh positif terhadap jasa pelayanan kesehatan. Banyaknya informasi yang diterima masyarakat baik dari media cetak maupun elektronik, membuat masyarakat lebih kritis terhadap pemberian pelayanan kesehatan. Masyarakat menuntut tanggung jawab yang lebih besar dari pemberi pelayanan kesehatan untuk berbagai pelayanan yang diberikan kepada mereka. Hal ini memberikan dampak yaitu peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ismar.A, 2002).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat dari perilaku, maupun keterampilan yang ditunjukkan oleh perawat maupun dokter atau pemberi pelayanan kesehatan lainnya selain dari ilmu yang mereka miliki. Watson (2003) menekankan bahwa dari semua unsur diatas, perilakulah yang paling penting dalam kualitas pelayanan karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi proses penyembuhan klien. Terlebih lagi profesi keperawatan yang merupakan ujung tombak dari jasa pelayanan kesehatan itu sendiri. Perawat harus berinteraksi dan memberikan asuhan keperawatan secara langsung sesuai dengan ilmu keperawatan yang dimilikinya.

Ilmu keperawatan merupakan suatu disiplin ilmu praktis yang berkembang dan perawat sebagai suatu profesi ditantang untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan klien, yang mempunyai implikasi terhadap kesehatan atau sistem pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan akhir keperawatan, yaitu membantu klien mencapai potensi kesehatan sepenuhnya. Dalam membantu klien mencapai potensi kesehatan sepenuhnya perawat harus mempunyai suatu pendekatan yang

menyeluruh. Pendekatan keperawatan komprehensif, yaitu pemberian asuhan keperawatan secara bio, psiko, sosio, spiritual merupakan pendekatan yang digunakan oleh perawat. Pendekatan ini menggunakan konsep dan ilmu yang terkait dengan keperawatan, salah satunya adalah *caring* (Watson, 2003).

Caring dan merawat sering dianggap memiliki pengertian yang sama dan banyak orang memilih perawat sebagai profesi karena keinginan mereka untuk merawat orang lain. *Caring* sendiri merupakan konsep sentral yang menggabungkan pengetahuan dan praktik keperawatan. Dengan *caring* perawat memberikan komitmen dan pelayanan sebagai pusat perhatian dan inti dari keperawatan sebagai kemampuan memahami sikap dan kebutuhan serta keinginan klien. (Nurachmah, 2001).

Pemberian pelayanan terhadap orang sakit dalam konsep *caring* mempunyai penerapan yang diformulasikan berdasarkan ilmu pengetahuan. Dalam penerapannya para perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan kepada individu, keluarga dan masyarakat yang membutuhkan, tanpa membedakan kondisi atau penyakitnya. Hal ini termasuk kepada klien yang mengalami berbagai penyakit, dimana klien mengalami kemunduran fisik yang membuat mereka menjadi tergantung pada perawat (Zulfa, 2009).

Klien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila klien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi jika klien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Suatu perusahaan atau rumah sakit harus menerapkan dan mengelola suatu tim yang mempunyai kemampuan mempertahankan klien. Tim yang dikelola tersebut merupakan orang-orang yang ahli baik secara ilmu maupun pengalaman klinis di lapangan. Pengalaman klinik menunjukkan bahwa banyak perawat yang tidak mampu memperlihatkan perilaku merawat

dengan konsep *caring* tersebut. Kesan utama masyarakat Indonesia tentang perilaku perawat berkonotasi negatif seperti tidak ramah, judes, pemarah, tidak memberikan informasi yang diperlukan (Hamid, 2001).

Kepuasan klien juga erat hubungannya dengan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dengan perilaku *caring*. Anjaswarni (2002) pada hasil penelitiannya menegaskan bahwa didapatkan secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan klien tinggi terhadap perilaku *caring* oleh perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Berdasarkan pencapaian rata-rata tingkat kepuasan ini dapat diketahui bahwa pencapaian tingkat kepuasan klien terhadap perilaku *caring* adalah 82,25% yang berarti klien cenderung merasa puas. Hasil penelitian Ismar, A tahun 2002 di Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang menunjukkan hampir separoh perawat yang diteliti dinilai tidak *caring* (48,3%) dan sebagian besar klien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (79,2%). Dari data tersebut ada perawat yang sudah mempunyai perilaku *caring* dan masih ada perawat yang belum berperilaku *caring* sehingga mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan yang selanjutnya berdampak terhadap kepuasan klien akan pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) piaman merupakan ruang rawat inap dengan jumlah klien terbanyak di bandingkan dengan ruang rawat inap lain dengan kapasitas 34 tempat tidur. Adapun jumlah klien rawat inap pada bulan Februari 2010 berjumlah 130 orang dan pada bulan Maret 110 orang. Tenaga perawat di ruangan penyakit dalam berjumlah 15 orang, dengan kualifikasi pendidikan 2 orang S1 keperawatan, 9 orang D3 keperawatan, 1 orang D3 kebidanan, dan 3 orang SPK (Sekolah Perawat Kesehatan). Dari survey awal yang dilakukan di ruangan penyakit dalam terhadap 15 orang klien, didapatkan data dari 10 orang mengatakan bahwa perawat cenderung kurang ramah, judes, sering tidak peduli terhadap

klien, dan 5 orang lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah dan baik terhadap klien. Data dari surat kabar Padang Ekspres, tanggal 26 Mei 2010 dikatakan adanya keluhan dari klien tentang kurangnya mutu pelayanan, perawat dinilai kurang ramah, jutek dan tidak mendengarkan klien.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian tentang pentingnya *caring* dalam praktik keperawatan, baik dari hasil penelitian terdahulu maupun survei tentang kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit, maka peneliti merumuskan masalah penelitian adakah Hubungan Perilaku *Caring* yang dilakukan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman Tahun 2011.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman tahun 2011.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat di ruangan Penyakit dalam RSUD Pariaman

- b. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- c. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat mendengarkan klien dengan penuh perhatian dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- d. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat memberikan rasa nyaman dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- e. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat memberikan sentuhan dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- f. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat membina hubungan saling percaya dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- g. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat bertanggung jawab dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- h. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat memberikan informasi sehingga klien dapat mengambil keputusan dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- i. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat menunjukkan sensitifitas dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- j. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat menunjukkan rasa hormat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- k. Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman
- l. Mengetahui perilaku *caring* perawat yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi institusi pelayanan kesehatan

- a. Informasi tentang hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien dapat memberikan gambaran tentang mutu tenaga keperawatan sehingga, dapat lebih meningkatkan kinerja staff keperawatan pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan masukan mengenai gambaran perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan klien di ruang rawat inap. Informasi tersebut dapat digunakan bagi manajer keperawatan dalam menyusun rencana kegiatan manajemen keperawatan untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

2. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian dapat memperluas wacana perawat manajer maupun perawat peneliti untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terkait asuhan keperawatan khususnya *caring* sebagai inti dan fokus dalam praktik keperawatan professional di Indonesia guna mengangkat citra profesi keperawatan

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan informasi baru atau data bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan perilaku *caring* perawat

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang hubungan perilaku *caring* yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman Januari 2011 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Lebih dari separuh klien tidak puas terhadap perilaku *caring* perawat (57.1%)
2. Lebih dari separuh klien menilai perilaku *caring* perawat kurang (66%)
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku *caring* perawat, perawat mendengarkan klien dengan penuh perhatian, memberikan rasa nyaman, membina hubungan saling percaya, bertanggungjawab, dan menunjukkan rasa hormat dengan tingkat kepuasan klien.
4. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara perawat memberikan sentuhan, memberikan informasi, dan menunjukkan sensitifitas dengan tingkat kepuasan klien
5. Perilaku *caring* perawat yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan klien adalah perawat membina hubungan saling percaya.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pimpinan rumah sakit khususnya RSUD Pariaman untuk memberikan penyegaran tentang *caring* pada perawat dan meningkatkan pengawasan serta memberikan motivasi kepada perawat agar berperilaku *caring*.
2. Diharapkan kepada perawat agar meningkatkan perilaku *caring* dengan mengikuti pelatihan-pelatihan tentang *caring* dan mempertahankan perilaku *caring* tersebut dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga mutu asuhan keperawatan bisa terus dipertahankan.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti tentang perilaku *caring* perawat dengan menggunakan instrumen penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, T. (2002). *Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat instalasi rawat inap RSUD Saiful Anwar Malang*. Jakarta: FIKUI.
- Anwar, A. (1996). *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta : penerbit IDI.
- Barnaum, J. B. S. (1998). *Nursing Theori : analysis, application, evaluation*. (fifth edition). Philadelphia : Lippincott.
- Care Q Instrument. Diakses pada tanggal 19 Juni 2010 dari [Http/www.findarticles.com/p/articles](http://www.findarticles.com/p/articles).
- Dahlan, MS. (2004). *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Hamid. (2001). *Legislasi dan etika praktek profesi keperawatan di Indonesia* : makalah seminar. Malang.
- Hastono, S. P. (2001). *Analisis data*. Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Hastono, S. P. (2010). *Statistik kesehatan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Irawan, H. (2002). *Sepuluh prinsip kepuuasan pelanggan*. Jakarta: Elexmedia Komputindo Kelompok Gramedia.
- Ismar, A. (2002). *Perilaku caring perawat dan hubungannya dengan kepuasan klien di instalasi rawat inap bedah dewasa Rumah Sakit dokter Mohammad Hoesin*. Jakarta. FIKUI.
- Jasfar, H. & Zulkifli, N. (2005). *Faktor-faktor yang mempengaruhi tahapan kepuasan kerja guru*. Diakses pada tanggal 10 Juni 2010 dari [Http://www.uum.edu.my/fskp/seminar/pdt](http://www.uum.edu.my/fskp/seminar/pdt).

- LAN dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). *Akuntabilitas dan Good Governance*. Modul 1 dari 5 sosialisasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)
- Maslina. (2007). *Gambaran perilaku caring perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di instalasi rawat inap rumah sakit DR. M. Djamil padang*. Skripsi PSIK FK UNAND.
- Marry, B. (2006). *Buku saku konseling dalam keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Marta (2008). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap Siloam Hospital Lippo Karawaci*. Jakarta. FIKUI
- Notoatmojo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2007). *Promosi kesehatan dan ilmu perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurachmah, E. (2001). *Keperawatan pasien berpenyakit kronis*. Jurnal Keperawatan Indonesia. 1, 45-49.
- Potter & Perry (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: konsep, proses, dan praktek*, vol. I, Edisi 4, Jakarta: EGC
- Rubinfeld, M.G. & Barbara, K. S. (1999). *Critical thinking in nursing : An Interactive Approach*. (2nd edition). Philadelphia : Lippincott.
- Rahayu, S. (2001). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap caring yang dipersepsikan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP Persahabatan*. Jakarta: FIKUI
- Rangkuty, F. (2002). *Measuring customer satifaction*. Jakarta: Pustaka Utama
- Silvianti, F. (2008). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap bedah rumah sakit DR. M. Djamil padang*. Poltekes Padang.
- Sudarsono, S. (2001). *Asuhan keperawatan berfokus pasien dalam konteks pelayanan RS*. Makalah disampaikan pada seminar Nasional IV dan Hospital expo XIV Persi. Jakarta : EGC.

- Supranto, MA. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan harga pasar*. (cetakan ketiga). Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani. (2006). *Komunikasi Terapeutik : Teori dan praktek*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F. (2004). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vance, T. (2007). *Caring and the professional practice of nursing*. Diakses pada tanggal 21 april 2010. dari <http://www.proquest.com/pqdweb>.
- Watson, J. (2003). *Caring Science as Sacred Science*. Philadelphia : FA Davis Company.
- Watson, J. (2005). *Assesing and measuring caring in nursing and health sciences* : FA Davis Company.
- Zeithhamal, Parasuraman & Berry. (1998). *Delivering Quality service Balancing Customer Perseption and Expection*. New york : The press a Division of Macmilan.
- Zulfa, f. (2009). *Caring*. Diakses pada tanggal 19 Juni 2010 dari <Http/www.Alenie.blogspot.com/2009/02/caring.html>.